

格調高い英語でもてなし

美唄 接客業向け初の出張講座



栗原さん(中央)から接客向けの英語を学ぶ従業員たち

【美唄】市内の宿泊施設などを対象とした初の出張英会話講座が始まり、26日まで3施設の従業員らが外国人客のもてなし方を学んでいる。

市は道内の大学と協力した講座「美唄サテライト・キャンパス」で英会話を教えているが、宿泊業は日中に受講する時間を取るのが難しく、市側が企画した。

岩見沢のHIC外国語スクールの栗原千織さんが講師を務め、15日はホテルスエヒロで3人が受講した。あいさつから始まる初歩的

な内容だが、栗原さんは「『ハロー』はいつでも使えて万能だが、『グッドモーニング』などを使った方が格式が高くなる」、「相手が男性なら『サー』、女性なら『マダム』を付けるだけでぐっと品格が上がる」などと助言した。

18日はゴルフ5カントリー美唄コースで10人が受講した。26日は宿泊温泉施設「ピパの湯ゆくりん館」でも行う。

(勝間田翔)

基本的な英会話を学ぶ参加者



美唄で初の出張接客英会話講座

外国人観光客をおもてなし

【美唄】増加している外国人観光客を受け入れるホスピタリティ向上やサービス体制を整備するため、美唄市

は初めてとなる出張接客英会話講座を展開している。初日の15日には美唄ホテルスエヒロで、ホテル従業員向け

接客英語講座を開いた。出張講座はHIC英会話スクール(岩見沢)の講師が市内の事業所

に出向き、接客に必要な基礎的英会話を学ぶ

もの。市が広報紙メロディー1月号で公募し、申し込みのあったゴルフ5、ゆくりん館の3件で26日まで開催の予定。

講座では、①笑顔であいさつ②差別をしないなどの心構えを説明し、「自分はそんなつもりはなかったとしても、外国人をひどくりにこういうものだと先入観を持っていると、相手は感じ取れるもの」と講師の栗原千織さん。3人の受講者は実際にあいさつやチェックイン、客室、支払いの案内、クレーム対応などについての英会話を学んだ。

同ホテルの藤岡富士夫支配人は「外国人宿泊者が増えており、お国柄も異なり対応に苦慮する場面もあるので

応募した。美唄を訪れた外国人に好印象をもたせていただけよう心がけているが、やさしい日本語や翻訳機を活用するなどコミュニケーション力を高めていきたい」と話し、外国人宿泊客の心を満たすサービス向上を目指す。

【五十嵐悟】